

Encuesta de Satisfacción - Sanatorio Los Arroyos | Internación

Grupo Gamma le agradece la elección de Sanatorio Los Arroyos ante la necesidad de su reciente internación. En nuestro afán por brindar cada día una mejor experiencia a nuestros pacientes, le solicitamos 5 minutos de su tiempo para responder la siguiente encuesta de satisfacción:

*1. ¿Al ingresar al Sanatorio, el trato recibido fue amable y cortés?

| | Más que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Menos que lo que esperaba | Mucho menos que lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|------------------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| Por la Recepcionista de Informes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Por la Admisionista de Internación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*2. ¿Al acompañarlo la azafata desde su ingreso hasta la habitación, el trato fue amable y cortés?

Más que lo que esperaba Igual que lo que esperaba Menos que lo que esperaba Mucho menos que lo que esperaba No sabe / No contesta

*3. Una vez que ingresaron a la habitación, recibió usted información respecto a la utilización de los elementos que allí se encuentran (ej: timbres, luces, internos telefónicos, etc)?

Sí No No sabe / No contesta

*4. ¿El trato recibido por los enfermeros/as fue humano y contenedor?

Más que lo que esperaba Igual que lo que esperaba Menos que lo que esperaba Mucho menos que lo que esperaba No sabe / No contesta

*5. ¿Los enfermeros/as percibieron sus necesidades en forma oportuna y actuaron al respecto?

Más que lo que esperaba Igual que lo que esperaba Menos que lo que esperaba Mucho menos que lo que esperaba No sabe / No contesta

*6. Durante los cuidados, los enfermeros/as:

| | Más que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Menos que lo que esperaba | Mucho menos que lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|------------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| ¿Respetaron su intimidad? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Le transmitieron seguridad? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*7. ¿Durante su internación fue visitado por la coordinadora de enfermería?

Sí No No sabe / No contesta

*8. Sobre el Médico de Guardia

| | Más que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Menos que lo que esperaba | Mucho menos que lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|--|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| ¿El trato fue amable y cortez? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Lo mantuvo informado y respondió sus inquietudes? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*9. Sobre su Médico a Cargo (es el médico responsable de su evolución y alta)

| | Más que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Menos que lo que esperaba | Mucho menos que lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|--|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| ¿El trato fue amable y cortez? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Lo mantuvo informado y respondió sus inquietudes? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*10. Si tuvo dolor, ¿considera que se trabajó para mejorar su condición?

- Más que lo que esperaba
 Igual que lo que esperaba
 Menos que lo que esperaba
 Mucho menos que lo que esperaba
 No sabe / No contesta

Página 2

*11. ¿Cómo evalúa el confort en los siguientes sectores?

| | Mejor que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Peor de lo que esperaba | Mucho peor de lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|--------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Habitación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Baño de habitación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Salas de espera | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*12. ¿Como evalúa la limpieza en los siguientes sectores?

| | Mejor que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Peor de lo que esperaba | Mucho peor de lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|--------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Habitación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Baño de habitación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Salas de espera | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*13. ¿Cómo evalúa el tiempo de espera en los siguientes sectores?

| | Mejor que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Peor de lo que esperaba | Mucho peor de lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| En la admisión de internación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| En el llamado a enfermería | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| En la atención médica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| En el alta / egreso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*14. ¿Cómo evalúa la calidad de los siguientes servicios?

| | Mejor que lo que esperaba | Igual que lo que esperaba | Peor de lo que esperaba | Mucho peor de lo que esperaba | No sabe / No contesta |
|----------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Catering | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ropería | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*15. Al momento del alta:

| | Sí | No | No sabe / No contesta |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Usted recibió indicaciones médicas? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Fue citado a control? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Calificación General: Usando un número del 0 al 10, siendo el 0 la peor experiencia posible y el 10 la mejor, ¿que número utilizaría para calificarnos?

| 0 - La peor experiencia posible | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 - La mejor experiencia posible |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

17. ¿Por qué eligió Sanatorio Los Arroyos para su internación? (puede marcar más de una respuesta)

- Porque pertenece a la red integrada de salud de Grupo Gamma
- Por una publicidad o aviso
- Por una experiencia personal anterior
- Por recomendación de un familiar, amigo o conocido
- Por información recabada de Internet
- Por recomendación de su médico/cirujano
- Por su cobertura/obra social/prepago
- Por comodidad y/o cercanía

Otro (especifique)

18. ¿Recomendaría Sanatorio Los Arroyos a sus amigos y familiares?

- Seguro que sí Probablemente sí Probablemente no Seguro que no

19. Si usted desea hacernos conocer otra sugerencia u observación, por favor complete el siguiente espacio:

20. Las respuestas han sido realizadas por

- Paciente: Familiar o Amigo:

Encuesta de Satisfacción - Sanatorio Los Arroyos | Internación

Le agradecemos por su tiempo.

Sus respuestas serán confidenciales, y de gran valor para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Cualquier otra consulta no dude en contactarnos vía contactoweb@grupogamma.com

Departamento de Calidad y Seguridad

Grupo Gamma